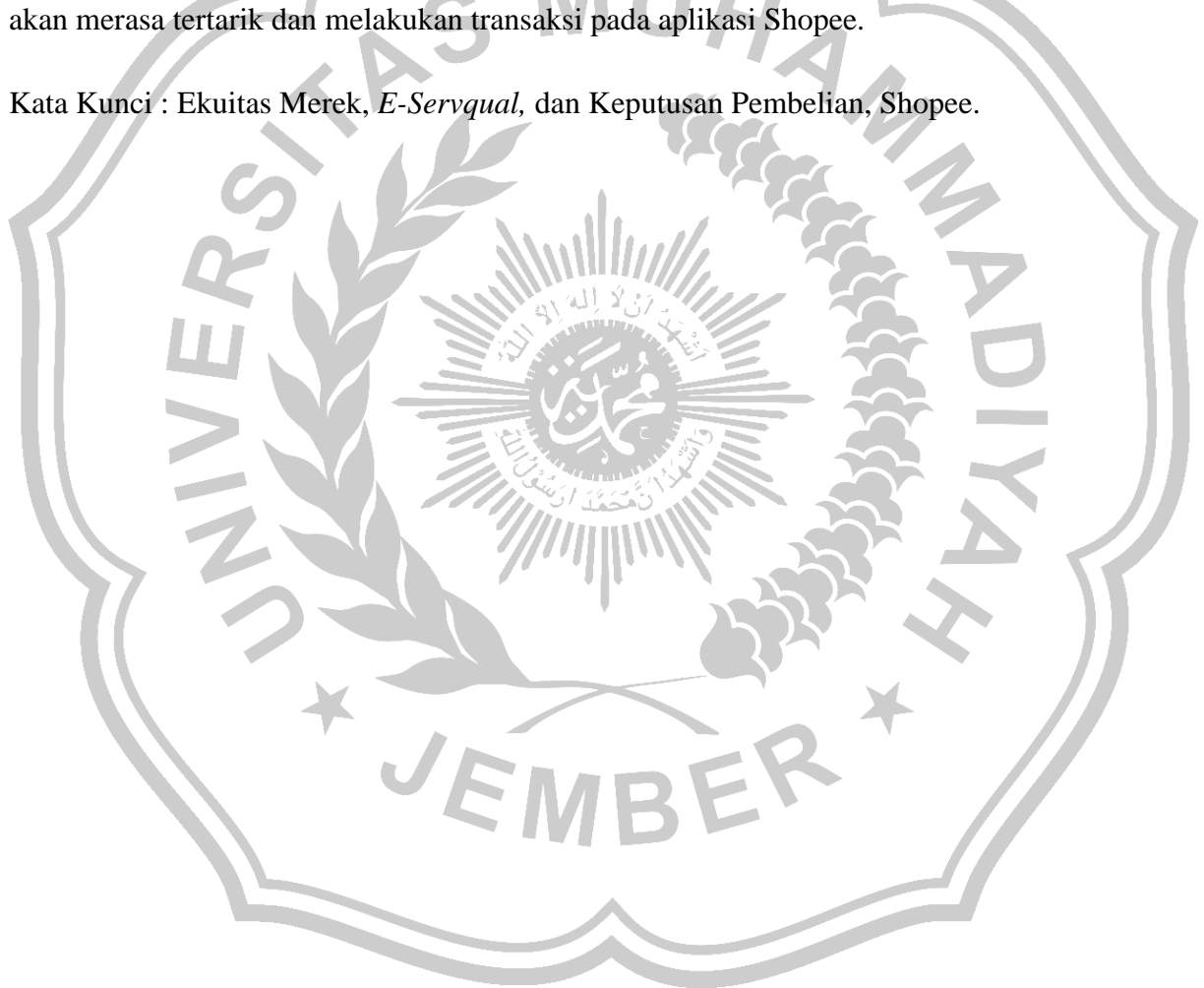


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, serta menganalisis terkait dengan ekuitas merek dan *e-servqual* terhadap keputusan pembelian pada shopee. Objek dan lokasi penelitian yang digunakan adalah mahasiswa universitas muhammadiyah jember yang menggunakan aplikasi shopee. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan dengan menggambarkan variabel secara apa adanya dengan didukung oleh data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Sementara untuk teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, serta dokumentasi. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa ekuitas merek dan *e-servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Shopee. Oleh karena itu apabila ekuitas merek dan *e-servqual* yang dilakukan Shopee semakin baik maka akan semakin banyak pelanggan yang akan merasa tertarik dan melakukan transaksi pada aplikasi Shopee.

Kata Kunci : Ekuitas Merek, *E-Servqual*, dan Keputusan Pembelian, Shopee.



ABSTRACT

This study aims to identify, understand, and analyze related brand equity and e-servqual to purchasing decisions at shopee. The objects and research locations used were students at the University of Muhammadiyah Jember who used the Shopee application. This study uses a quantitative descriptive research method which is carried out by describing the variables as they are supported by data in the form of numbers resulting from actual conditions. While for data collection techniques using questionnaires, observation, interviews, and documentation. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of this study prove that brand equity and e-servqual have a positive and significant effect on purchasing decisions at Shopee. Therefore, if Shopee's brand equity and e-servqual get better, more and more customers will feel interested and make transactions on the Shopee application.

Keywords: Brand Equity, E-Servqual, and Purchase Decision, Shopee.

